



CLUB MILLITAR

## GUIA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: GS-G04  
Versión: 1  
Fecha: 01/11/2022  
Página 1 de 11

### 1. OBJETIVO

Identificar y categorizar los grupos de valor y partes interesadas con los que actualmente interactúa el Club Militar, a fin de conocer sus necesidades, particularidades, expectativas y con ello establecer acciones para la mejora continua en la oferta de los servicios Institucionales o productos disponibles facilitando la toma de decisiones en los procesos misionales de la entidad.

### 2. DEFINICIONES<sup>1</sup>

- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Canales de atención:** son los mecanismos, medios y espacios mediante los cuales las entidades públicas del orden nacional y territorial, atienden los requerimientos de información, servicios, trámites, orientación, asistencia, a los ciudadanos que lo solicitan, relacionados con la misión institucional. Los canales de atención pueden ser presencial, telefónico, virtual
- **Caracterizar:** identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares.
- **Caracterización de grupos de valor:** se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos (opa) y servicios respondan a éstas.
- **Ciudadano:** el término «ciudadano» es el nombre dado para referirse al interlocutor(a) que por haber nacido o residir en una ciudad, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de los derechos y deberes propios de la ciudadanía, establecidos en la constitución y la ley frente a la administración pública del orden nacional o territorial quedando obligado, como ciudadano, a hacer que se cumplan.
- **Grupos de interés:** individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.
- **Grupos de valor:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
- **Habeas data:** el derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada. El titular de la información es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos.

<sup>1</sup> Guía Identificación y Caracterización Grupo de Valor y de Interés- Minsalud  
SG-G04-F02 V3.



**clubmilitar**  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2022-11-11-163143-82b245-72430284  
2022-11-11T16:35:18-05:00 - Página 1 de 13



CLUB MILLITAR

## GUIA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: GS-G04  
Versión: 1  
Fecha: 01/11/2022  
Página 2 de 11



clubmilitar  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2022-11-11-163143-82b245-72430284  
2022-11-11T16:35:19-05:00 - Página 2 de 13

- **Información:** de conformidad con la ley 1712 de 2014 se refiere a un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen que adquieren significado para los grupos de interés de la entidad pública a los que va dirigido.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Necesidad:** aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir
- **Expectativa:** posibilidad razonable de que algo suceda.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

### 3. DESARROLLO

La caracterización de ciudadanos, usuarios y partes interesadas apoya el cumplimiento de algunas de las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario 1081 de 2015.

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la guía del DAFP es la identificación de las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones como<sup>2</sup>:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicación e información para la ciudadanía
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

#### ¿Cuál es la necesidad de caracterizar a los usuarios?

El Club Militar busca identificar los temas sobre los cuales se debe hacer un mayor énfasis en el ejercicio de prestación de servicios y de rendición de cuentas; la caracterización de usuarios permite identificar los atributos, actitudes y preferencias que diferencian a cada grupo objetivo, permitiendo conocer su postura, decisiones y servicios para responder satisfactoriamente a la totalidad de sus requerimientos.

De igual forma la caracterización que ha de desarrollar la entidad, permite fortalecer las estrategias de comunicación de la entidad, estableciendo los canales y medios de comunicación idóneos para la interlocución de acuerdo con las particularidades socioculturales, tecnológicas y geográficas de los grupos identificados.

<sup>2</sup> Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés- Alcaldía Mayor de Bogotá (Secretaría de Gobierno)



CLUB MILLITAR

## GUIA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: GS-G04  
Versión: 1  
Fecha: 01/11/2022  
Página 3 de 11



clubmilitar  
Firmado Electrónicamente con AZSign.  
Acuerdo: 2022-11-11-163143-82b245-72430284  
2022-11-11T16:35:19-05:00 - Página 3 de 13

### Los beneficios de caracterizar son los siguientes:

- Aumentar el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios.
- Diseño o adecuación de la oferta institucional.
- Desarrollar mecanismos y estrategias que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus grupos de interés.
- Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- Generar oportunidades de enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más lo requieren.
- Diseñar e implementar de mecanismos de participación ciudadana en la gestión.
- Planear e implementar estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario o grupo de interés.
- Generar una adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

### 3.1 REQUERIMIENTOS DE LAS POLITICAS MIPG<sup>3</sup>

#### ○ Política de Servicio al Ciudadano

Según el CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

#### ○ Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Según la Ley 1474 de 2011 “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”, es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión, razón por la cual se debe conocer las características de su población objetivo como un paso esencial a la implementación de cualquier acción enfocada en la realización de la Política de Participación Ciudadana y la Política de Rendición de Cuentas adoptada en el CONPES 3654, en cualquiera de sus componentes (información, diálogo e incentivos).

<sup>3</sup> Caracterización de Usuarios-instituto Nacional para Ciegos



CLUB MILLITAR

## GUIA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: GS-G04  
Versión: 1  
Fecha: 01/11/2022  
Página 4 de 11



clubmilitar  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2022-11-11-163143-82b245-72430284  
2022-11-11T16:35:19-05:00 - Página 4 de 13

### ○ Sistema Unificado de Información de Trámites – SUIT

Para el registro de los trámites en el Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT), así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites y procedimientos de cara al cliente (OPAS), es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

### ○ Política de Gobierno Digital

En la implementación de la estrategia de gobierno digital, la caracterización permite conocer a los usuarios de los servicios de la Entidad y los grupos de interés, con lo cual se podrá adecuar la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente a sus expectativas y necesidades, involucrándoles en procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.

### ○ Política de Seguridad Digital

La Política de Seguridad Digital que adoptará estará regida por los lineamientos definidos por el documento CONPES 3854 de 2016, la defensa y seguridad en el entorno digital, incluidas las infraestructuras cibernéticas, incluyendo sectores de sociales teniendo en cuenta los diferentes grupos de ciudadanos que usan canales o medios electrónicos para obtener información, realizar trámites, obtener servicios, presentar peticiones, quejas o reclamos y participar en la toma de decisiones, se hace necesario identificar la diversidad de afectados por incidentes digitales en la entidad, y la concentración de los mismos en la ciudadanía, enfocando en la gestión de riesgos.

## 3.2 CARACTERIZAR GRUPOS DE VALOR E INTERÉS<sup>4</sup>

Este ejercicio hace referencia a la ejecución de acciones para describir y reconocer las particularidades de los grupos de valor y de interés con los cuales interactúa el Club Militar, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares.

Articulado con la identificación de sus necesidades y expectativas, se logran acciones para:

- ✓ Diseño o adecuación de la oferta institucional,
- ✓ Mejora de canales de atención,
- ✓ Ajuste de estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía,
- ✓ Ajuste en la rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos,
- ✓ Ajuste de mecanismos de participación ciudadana en la gestión
- ✓ Adecuada planeación, implementación y evaluación y mejora de políticas públicas,
- ✓ Ajuste y mejora de los procesos de la entidad, así como sus resultados e impacto.

Desarrollados correctamente los aspectos manifestados, se avanza en el cumplimiento de las expectativas y necesidades para la satisfacción de grupos de valor e interés, ente otros elementos descritos a continuación:

<sup>4</sup> Guía Identificación y Caracterización Grupo de Valor y de Interés- Minsalud



### 3.2.1 Utilidad de la caracterización de grupos de interés y de valor, en el diseño e implementación de Políticas Públicas

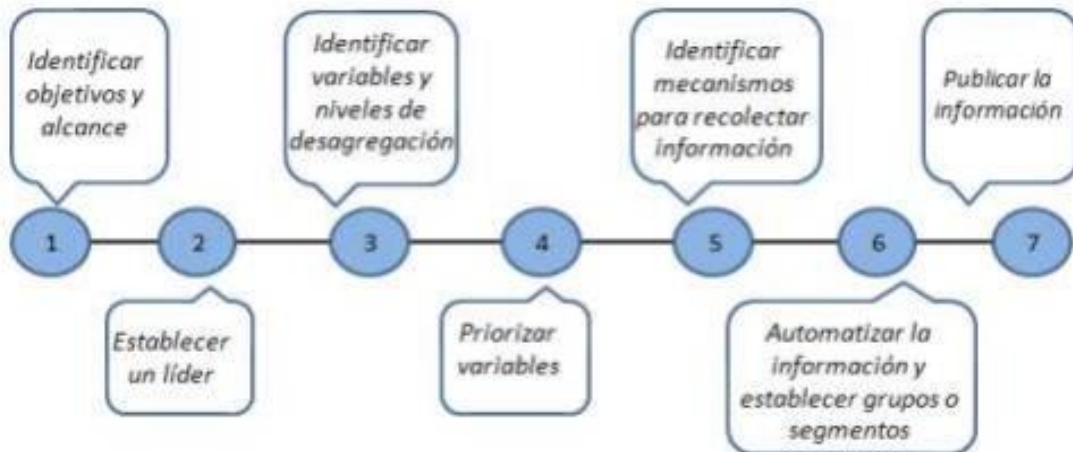
A continuación, se relacionan algunos aspectos que manifiestan la utilidad en desarrollo de actividades para la caracterización de grupos de interés y de valor pertinentes, para algunas políticas desde la aplicación operativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Política	Enfoque de la caracterización
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Garantizar el derecho al acceso de información</li> <li>○ Conocer las necesidades o expectativas en materia de información de ciudadanos, usuarios o interesados</li> <li>○ Adecuar proceso y procedimientos para la entrega de información</li> </ul>
Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adecuar la oferta institucional</li> <li>○ Diseñar o implementar un nuevo servicio. Adecuar arreglos institucionales</li> <li>○ Adecuar procesos y procedimientos para la entrega de bienes y servicios</li> <li>○ Adecuar o implementar procesos de cualificación de servidores públicos</li> <li>○ Adecuar o implementar canales de atención</li> </ul>
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificar necesidades y expectativas de los ciudadanos en materia de información y diálogo</li> <li>○ Identificar preferencias por canales de información y diálogo (presenciales y virtuales).</li> <li>○ Priorizar contenidos de la información de cuentas según los públicos Revisar o modificar información en lenguaje claro.</li> <li>○ Diseñar acciones de incentivos en el marco del proceso de rendición de cuentas</li> <li>○ Potenciar todos los mecanismos de divulgación de información (presencial y virtual)</li> <li>○ Identificar propuestas ciudadanas para la solución de problemas o innovación en la gestión</li> </ul>

Política	Enfoque de la caracterización
----------	-------------------------------

<p>Gobierno Digital</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contar con más y mejor información para el proceso de toma de decisiones y elaboración de proyectos optimicen la gestión pública haciendo uso de las TIC</li> <li>○ Diseñar y rediseñar servicios y trámites electrónicos que faciliten el acceso a todos los usuarios identificados en la caracterización de usuarios.</li> <li>○ Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos, usuarios o interesados para diseñar o ajustar las estrategias de vinculación de la ciudadanía por múltiples canales acorde con las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés</li> </ul>
<p>Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adecuado ajuste de los procesos y sus resultados, de acuerdo a las características específicas de los grupos de valor y de interés</li> </ul>

### 3.2.2 Fases para la identificación y caracterización de grupos de interés y grupos de valor<sup>5</sup>



Fuente. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés DAFP, DNP y Secretaría de Transparencia

#### 1. Identificar los objetivos de la caracterización y su alcance

<sup>5</sup> Guía Identificación y caracterización Grupo de Valor y de Interés-Ministerio de Salud  
Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés- Alcaldía Mayor de Bogotá (Secretaria de Gobierno)  
SG-G04-F02 V3.



CLUB MILLITAR

## GUIA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: GS-G04  
Versión: 1  
Fecha: 01/11/2022  
Página 7 de 11

Identificar el objeto de la caracterización de grupos de interés y de valor, y el alcance de los resultados obtenidos cuál es el uso que se va a dar a los resultados. Considerar, además los aspectos concretos, mediante objetivos específicos que incluyan la utilidad del ejercicio de caracterización, en cuanto al robustecimiento en la implementación operativa de las dimensiones y políticas de MIPG, especialmente, lo relacionado con transparencia, servicio al ciudadano, participación ciudadana, rendición de cuentas, gobierno en línea.

El cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos determinados, debe permitir el alcance del objetivo general. En desarrollo de este ejercicio, se debe identificar, describir y planificar los recursos requeridos para la iniciativa, así como los insumos de información que se requiere levantar, su nivel de profundidad o desagregación, los instrumentos de recolección de información más apropiados.

### 2. Establecer liderazgo para el ejercicio de caracterización

Para la correcta ejecución del ejercicio de caracterización, se hace necesaria la elección de un grupo de trabajo, preferiblemente interdisciplinario, que despliegue las fases propuestas en esta metodología, articule los procesos o áreas funcionales que conceden información necesaria, así como los procesos o áreas funcionales que se vean beneficiadas.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta unas acciones puntuales de liderazgo para el ejercicio de caracterización como:

- Asegurar que los resultados sean publicados como datos abiertos para que éstos puedan ser reutilizados por cualquier usuario.
- Difundir la información al interior de la entidad para mejorar las intervenciones de las diferentes dependencias de cara al ciudadano.
- Promover el uso de los resultados de los ejercicios de caracterización y el análisis de la información para que sea actualizado permanentemente.
- Facilitar la consulta externa de los resultados de la caracterización para generar sinergias con otras entidades, la ciudadanía en general, los usuarios o los interesados

A continuación, se relacionan procesos que resulta convenientes incluir para la correcta planeación, organización, ejecución y control en el ejercicio determinado:

- Oficina Asesora De Planeación
- Grupo Misional Atención Integral al Socio-Área de Atención Al Ciudadano
- Grupo de Gestión TICS
- Grupo Misional Atención Integral al Socio-Área de Mercadeo (Comunicaciones)
- Grupo de Gestión Mercadeo y Servicios
- Cualquier otra dependencia que participe directa o indirectamente con la atención a la ciudadanía, gestione trámites, custodie información relevante, intervenga o se beneficie con la caracterización también es responsable este ejercicio.
- Otros procesos que provean recursos (incluyendo información) relevantes o que resulten beneficiados con los resultados del ejercicio de caracterización correspondiente, especialmente relacionados con relacionamiento con el público en general, relacionado con el manejo y custodia de información.





### 3. Establecer las variables y mecanismos de recolección de información

Se establecen categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios) y para la caracterización de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables descritas en el presente documento está de acuerdo con los intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional

- a. **Tipo de variables para caracterizar personas naturales:** Para el Club Militar son importantes todas las variables que a continuación describimos en la tabla 1., sin embargo, para el presente documento se tomarán solo las que se consideran directamente relacionada con el propósito del servicio y asociados a la misionalidad de la entidad.

Tabla No. 1 Variables para caracterizar personas naturales

VARIABLES			
GEOGRÁFICAS	DEMOGRÁFICAS	INTRÍNSECAS	DE COMPORTAMIENTOS
Ubicación	Tipo y numero de documento Edad Sexo Estado Civil Género Escolaridad Grados y Fuerzas Categorías	Acceso de Canales  Uso de Canales	Niveles de uso

Fuente Elaboración propia – Área de Atención al Ciudadano

- **Variable Geográfica:** Relaciona la ubicación de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés geográficamente y de aquellas características que están directamente asociadas. Es el nivel más general de la caracterización y por sí solo no permite generar conclusiones ni acciones específicas.

Este tipo de información permite identificar grupos representativos de cada área geográfica, sin embargo, es importante complementar la caracterización en este nivel, con variables de las otras categorías que permitan tener un mayor detalle sobre las particularidades, actividades, valores y comportamientos del grupo de interés, para no excluir elementos importantes para el análisis.

- **Variable Demográfica:** La variable demográfica examina las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. Al igual que las variables geográficas, esta es una de las categorías más utilizadas en ejercicios de caracterización.



- **Variables Intrínsecas:** Estas variables hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.
    - **Acceso de Canales:** La importancia de esta variable radica en que permite identificar los canales potenciales por los cuales puede contactar a sus usuarios, de acuerdo con las localidades donde viven y/o trabajan. Se debe aclarar que el acceso se evalúa en términos reales.
    - **Uso de Canales:** Importante para identificar canales de comunicación y/o prestación de servicios, en los cuales la interacción sea más efectiva, especialmente si se pregunta por la frecuencia de uso del canal y los horarios de preferencia de uso. internet, telefonía, puntos de atención, redes sociales, etc.
  - **Variables de comportamiento:** Estas variables corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir. Permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción.
    - **Niveles de uso:** Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la entidad. Esta variable es importante en aquellos casos en los que los que un ciudadano requiera reiteradamente un mismo servicio. Si la entidad gestiona la información del ciudadano en forma adecuada desde la primera vez reduce costos en las siguientes interacciones, así mismo, se puede aprovechar el conocimiento que el ciudadano adquiere sobre el servicio durante sus primeras solicitudes y puede usar esta información para el diseño de nuevos canales de atención que permitan atender de forma adecuada y oportuna la demanda de la ciudadanía. (usuario potencial, ciudadanos que interactúa con la entidad por primera vez, usuario habitual).
- b. **Tipo de variables para caracterizar personas Jurídicas:** Para el Club Militar son importantes las variables que a continuación describimos en la tabla 2, sin embargo para el presente documento se tomaran solo las que se consideran directamente relacionada con el propósito del servicio y asociados a la misionalidad de la entidad.

Tabla No. 2 Variables para caracterizar personas jurídicas

VARIABLES	
GEOGRÁFICAS	TIPOLOGIA ORGANIZACIONAL
Ubicación	Tamaño de la entidad
	Sector del cual depende

Fuente Elaboración propia – Área de Atención al Ciudadano

#### 4. Priorizar variables

Una vez identificadas las variables a medir en el ejercicio de caracterización es importante priorizarlas, con el fin de escoger aquellas relevantes para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el ejercicio. Se debe considerar la relación costo beneficio en cuanto a su recolección y procesamiento.





CLUB MILLITAR

## GUIA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

Código: GS-G04  
Versión: 1  
Fecha: 01/11/2022  
Página 10 de 11

Se recomienda priorizarlas de acuerdo a los siguientes criterios:

- *Relevantes*: Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio
- *Económicas*: Que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma
- *Medibles*: Aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés
- *Asociativas*: Aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
- *Consistentes*: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo

### 5. Identificar mecanismos para recolectar información

Antes de considerar nuevas fuentes y mecanismos para recolectar información, es necesario explorar las herramientas existentes y la información ya recolectada. Por ejemplo, bases de datos, asistentes a ejercicios de participación ciudadana, resultados de los informes de Peticiones, Quejas y Reclamos, entre otros.

A continuación, se relacionan los mecanismos de recolección de información más comunes:

- *Encuesta*: proceso de investigación para recopilar datos
- Información recolectada en puntos de atención o servicio al ciudadano
- *Buzones de sugerencias*: Medio para manifestar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes
- *Entrevista*: Es la comunicación entre el investigador y la persona, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas. El investigador puede explicar la información que necesita, si hay una interpretación errónea de la pregunta permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.
- *Registros administrativos (Perfiles o expedientes)*: Los expedientes se refieren a los registros almacenados en los que se consignan la información de los usuarios que se ha levantado a lo largo de la interacción del usuario con la entidad (similar a una hoja de vida elaborada a partir de la interacción organización – individuo). Se incluyen aquí todos los registros administrativos con los que cuenta la entidad.

### 6. Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de grupos de interés o grupos de valor con características similares

Una vez se ha recolectado la información de cada una de las variables, se recomienda la estructuración y automatización de bases de datos que faciliten el análisis, cruce y filtro de la información, con el fin de agrupar a los ciudadanos, usuarios o interesados según características similares. Una primera agrupación se obtiene al cuantificar los ciudadanos, usuarios o interesados que comparten cada una de las variables. Entre las herramientas que facilitan esta agrupación se encuentran: los histogramas, las gráficas circulares, las infografías, las líneas de tiempo, entre otros.

### 7. Divulgar y publicar la información

La entidad debe realizar un proceso interno de divulgación de la información, para que los resultados sean conocidos por los procesos de la entidad, especialmente los que generan productos o servicios, y así facilitar y mejorar la toma de decisión y el diseño de intervenciones. Los resultados deberán publicarse anualmente como



Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2022-11-11-163143-82b245-72430284  
2022-11-11T16:35:19-05:00 - Página 10 de 13



CLUB MILLITAR

**GUIA  
CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y PARTES  
INTERESADAS**

Código: GS-G04  
Versión: 1  
Fecha: 01/11/2022  
Página 11 de 11



dato abierto, con el fin de que cualquier usuario pueda utilizar dicha información, para el desarrollo de sus procesos o requerimientos.

El documento de caracterización de grupos de valor y partes interesadas se publicará en el sitio web para conocimiento de la ciudadanía y se incluirá como insumo para:

- La formulación de los instrumentos de planeación estratégica y operativa.
- Definir las estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
- La definición de criterios de accesibilidad y usabilidad de los canales físicos y virtuales usados para la atención al ciudadano, de los sistemas de información con los que interactúa el ciudadano y de la divulgación de información.
- La definición de las estrategias de uso y apropiación de Tecnologías de la Información (TI)
- La definición de indicadores que midan las características y preferencias de los ciudadanos.

**8. DOCUMENTOS Y FORMULARIOS ASOCIADOS**

INFORME ANUAL DE CARACTERIZACION DE USUARIOS

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la actualización
1	01/11/2022	Creación de documento con el fin de establecer y dar cumplimiento a los lineamientos y protocolos del Servicio y Atención Incluyente

**10. VALIDACIÓN DE FIRMAS**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ</b> Profesional de Defensa	Teniente Coronel (RA) <b>JORGE ELMER CALDERON BERMUDEZ</b> Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio	Teniente Coronel (RA) <b>JORGE ELMER CALDERON BERMUDEZ</b> Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio

**clubmilitar**  
Firmado Electrónicamente con AZSign  
Acuerdo: 2022-11-11-163143-82b245-72430284  
2022-11-11T16:35:18-05:00 - Página 11 de 13

## REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

GS-G04 GUIA DE CARACTERIZACION DE CIUDADANOS,  
USUARIOS Y PARTES INTERESADAS firmas

**Club Militar**  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Escanee el código  
para verificación

Id Acuerdo: 20221111-163143-82b245-72430294

Creación: 2022-11-11 16:31:43

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-11-11 16:35:17

### Firma: socios

Jorge Elmer Calderon

4466045

[jecalderon@clubmilitar.gov.co](mailto:jecalderon@clubmilitar.gov.co)

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

### Revisión: socios

Jorge Elmer Calderon

4466045

[jecalderon@clubmilitar.gov.co](mailto:jecalderon@clubmilitar.gov.co)

Coordinador grupo Misional Socios

Club Militar

### Elaboración: atencion al ciudadano

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ

39582039

[ypenalosa@clubmilitar.gov.co](mailto:ypenalosa@clubmilitar.gov.co)





## REPORTE DE TRAZABILIDAD

GS-G04 GUIA DE CARACTERIZACION DE CIUDADANOS,  
USUARIOS Y PARTES INTERESADAS firmas

**Club Militar**  
gestionado por: [azsign.com.co](http://azsign.com.co)



Id Acuerdo:20221111-163143-82b245-72430294

Creación:2022-11-11 16:31:43

Estado:Finalizado

Finalización:2022-11-11 16:35:17

Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenalaza@clubmilitar.gov.co	Aprobado	Env.: 2022-11-11 16:31:43 Lec.: 2022-11-11 16:33:25 Res.: 2022-11-11 16:33:34 IP Res.: 200.91.222.50
Revisión	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-11-11 16:33:34 Lec.: 2022-11-11 16:33:52 Res.: 2022-11-11 16:33:59 IP Res.: 200.91.222.50
Firma	Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar	Aprobado	Env.: 2022-11-11 16:33:59 Lec.: 2022-11-11 16:35:11 Res.: 2022-11-11 16:35:17 IP Res.: 200.91.222.50